

**PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN TIKET ONLINE SERTA
DAMPAKNYA TERHADAP KEPERCAYAAN MENGGUNAKAN MODEL END
USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)**

(Studi Kasus : Website Persib)

TUGAS AKHIR

Disusun sebagai salah satu syarat untuk kelulusan Program Strata 1,
Program Studi Teknik Informatika, Universitas Pasundan Bandung



PRORAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS PASUNDAN BANDUNG

SEPTEMBER 2019

LEMBAR PENGESAHAN
LAPORAN TUGAS AKHIR

Telah diujikan dan dipertahankan dalam Sidang Sarjana Program Studi Teknik Informatika Universitas Pasundan Bandung, pada hari dan tanggal sidang sesuai berita acara sidang, tugas akhir dari :

Nama : Gumilang Rekso Pragolo

Nrp : 14.304.0227

Dengan judul :

**“PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN TIKET ONLINE SERTA
DAMPAKNYA TERHADAP KEPERCAYAAN MENGGUNAKAN MODEL END
USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)”**

(Studi Kasus : Website Persib)

Bandung, 18 September 2019

Menyetujui,

Pembimbing utama,

Pembimbing Pendamping,

(Sali Alas Majapahit, S.ST., M.Kom)

(Asep Somantri, ST., MT.)

ABSTRAK

Website Persib ini dirancang pada tahun 2009 dan telah di gunakan sejak 2010 terhitung sudah 9 tahun digunakan dengan adanya perbaikan dan pengembangan secara berkala sesuai dengan kebutuhan dari PT. Persib Bandung Bermartabat terutama untuk kebutuhan suporter. PT. Persib Bandung Bermartabat dalam kegiatan sehari-harinya menggunakan Website Persib sebagai alat bantu dalam mengelola kegiatan, pelayanan pendaftaran online, penyebaran informasi dan penjualan triket pertandingan. Berdasarkan hasil temuan di lapangan, ternyata Website Persib belum pernah melakukan pengukuran kepuasan terhadap penggunaannya. Dikarenakan adanya dugaan layanan yang belum baik dari Website Persib sehingga penting untuk diperhatikan dalam keberhasilan penerapan sebuah sistem informasi tidak dapat dilepaskan dari kepuasan pengguna terhadap sistem yang mereka gunakan.

Penelitian ini menggunakan kuesioner sebagai alat ukur untuk melakukan survey kepuasan pengguna. Instrumen ukur yang digunakan dalam penelitian ini adalah EUCS (*End User Computing Satisfaction*) dari Doll dan Torkzadeh (1988) yang terbagi menjadi 5 dimensi pengukuran yang masing-masing diuraikan menjadi sekumpulan paket pernyataan yang diberikan kepada member Persib dengan skala Likert. Metode analisis yang digunakan untuk pengolahan data meliputi statistik deskriptif, analisis regresi berganda dan analisis regresi sederhana menggunakan alat bantu program SPSS for windows versi 25.0.

Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa semua dimensi berada pada kategori cukup. Serta dimensi dari EUCS memberikan pengaruh sebesar 36,1% terhadap kepuasan pengguna, dan kepuasan pengguna Website Persib memberikan pengaruh sebesar 40,3%% terhadap Kepercayaan Pelanggan website persib.

Kata kunci: Pengukuran, Kepuasan, Kepercayaan pelanggan, Website Persib, EUCS (*End User Computing Satisfaction*), SPSS for windows versi 25.0

ABSTRACT

Persib website was designed in 2009 and has been in use since 2010 for 9 years and has been used regularly with repairs and development according to the needs of PT. Persib Bandung Bermartabat especially for the needs of supporters. PT. Persib Bandung Bermartabat in its daily activities using the Persib Website as a tool in managing activities, online registration services, disseminating information and selling match ticket. Based on the findings in the field, it turns out that the Persib Website has never measured satisfaction with its users. Due to the alleged lack of good service from the Persib Website so it is important to note in the successful implementation of an information system that cannot be separated from user satisfaction with the system they use.

This research uses a questionnaire as a measurement tool for conducting user satisfaction surveys. The measuring instrument used in this study is EUCS (End User Computing Satisfaction) from Doll and Torkzadeh (1988) which is divided into 5 measurement dimensions, each of which is broken down into a set of statement packages given to Persib members on a Likert scale. The analytical methods used for data processing include descriptive statistics, multiple regression analysis and simple regression analysis using SPSS for Windows version 25.0 tools.

The results of this research stated that all dimensions were in the sufficient category. And the dimensions of EUCS give 36.1% influence on user satisfaction, and user satisfaction of the Persib Website gives an influence of 40.3% on the Persib website Customer Confidence.

Keyword : Measurement, Satisfaction, Customer Trust, Persib Website, EUCS (*End User Computing Satisfaction*), SPSS for windows versi 25.0

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK.....	iii
ABSTRACT.....	4
KATA PENGANTAR	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR ISI.....	5
DAFTAR ISLTI LAH.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR TABEL.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR GAMBAR	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR SIMBOL	Error! Bookmark not defined.
BAB 1 PENDAHULUAN	9
1.1 Latar Belakang	9
1.2 Identifikasi Masalah.....	10
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Lingkup Tugas Akhir.....	10
1.5 Metodologi Tugas Akhir.....	10
1.6 Sistematika Penulisan	11
BAB 2 LANDASAN TEORI.....	Error! Bookmark not defined.
2.1 Pengukuran	Error! Bookmark not defined.
2.2 Kepuasan Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
2.3 Website Persib	Error! Bookmark not defined.
2.4 Sistem Informasi Pembelian Tiket Online Persib	Error! Bookmark not defined.
2.5 Kepercayaan Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
2.6 End User Computing Satisfaction.....	Error! Bookmark not defined.
2.7 Diagram Fishbone	Error! Bookmark not defined.
2.7.1 Karakteristik Diagram Fishbone	Error! Bookmark not defined.
2.8 Populasi dan Sampel	Error! Bookmark not defined.
2.8.1 Populasi.....	Error! Bookmark not defined.

2.8.2	Sampel.....	Error! Bookmark not defined.
2.9	Teknik Pengambilan Sampel	Error! Bookmark not defined.
2.10	Instrumen Penelitian	Error! Bookmark not defined.
2.10.1	Observasi.....	Error! Bookmark not defined.
2.10.2	Wawancara.....	Error! Bookmark not defined.
2.10.3	Kuesioner	Error! Bookmark not defined.
2.10.4	Skala Likert.....	Error! Bookmark not defined.
2.11	Analisis Data.....	Error! Bookmark not defined.
2.11.1	Analisis Statistika Deskriptif	Error! Bookmark not defined.
2.11.2	Uji Validitas	Error! Bookmark not defined.
2.11.3	Uji Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
2.11.4	Analisis Linier Berganda	Error! Bookmark not defined.
2.11.5	Analisis Linier Sederhana	Error! Bookmark not defined.
2.12	Uji Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
2.12.1	Merumuskan Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
2.12.2	Menentukan Tingkat Signifikan.....	Error! Bookmark not defined.
2.12.3	Menentukan Nilai Kritis.....	Error! Bookmark not defined.
2.12.4	Menghitung Statistik Uji.....	Error! Bookmark not defined.
2.12.5	Membuat Kesimpulan	Error! Bookmark not defined.
2.13	Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
BAB 3 SKEMA PENELITIAN		Error! Bookmark not defined.
3.1	Alur dan Tahap Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.2	Analisis Masalah dan Solusi Tugas Akhir	Error! Bookmark not defined.
3.2.1	Analisis Masalah	Error! Bookmark not defined.
3.2.2	Solusi Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.2.3	Analisis Konsep	Error! Bookmark not defined.
3.3	Kerangka Pemikiran Teoritis	Error! Bookmark not defined.
3.3.1	Variabel Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.3.2	Perumusan Hipotesis.....	Error! Bookmark not defined.

3.4	Profile Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.4.1	Objek Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.4.2	Pengguna Website Persib.....	Error! Bookmark not defined.
3.4.3	Tempat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.4.4	Sejarah PT. Persib Bandung Bermartabat.....	Error! Bookmark not defined.
3.4.5	Visi dan Misi Organisasi.....	Error! Bookmark not defined.
3.4.6	Struktur Organisasi	Error! Bookmark not defined.
3.5	Pengolahan Data	Error! Bookmark not defined.
3.5.1	Skala Likert.....	Error! Bookmark not defined.
BAB 4 PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA		Error! Bookmark not defined.
4.1	Perancangan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.1.1	Indikator Variabel Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.1.2	Kerangka Pemikiran Teoritis	Error! Bookmark not defined.
4.1.3	Populasi.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.4	Sampel.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.5	Desain Kuesioner	Error! Bookmark not defined.
4.2	Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
4.3	Pengujian Instrumen	Error! Bookmark not defined.
4.3.1	Uji Validitas	Error! Bookmark not defined.
4.3.2	Uji Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
4.4	Penyebaran Kuesioner.....	Error! Bookmark not defined.
4.5	Profil Responden Kuesioner	Error! Bookmark not defined.
4.6	Statistik Deskriptif	Error! Bookmark not defined.
4.6.1	Kepuasan Pengguna Terhadap Variabel Isi (<i>Content</i>) ...	Error! Bookmark not defined.
4.6.2	Kepuasan Pengguna Terhadap Variabel Akurasi (<i>Accuracy</i>)	Error! Bookmark not defined.
4.6.3	Kepuasan Pengguna Terhadap Variabel Bentuk (<i>Format</i>)	Error! Bookmark not defined.
4.6.4	Kepuasan Pengguna Terhadap Variabel Kemudahan (<i>Ease of Use</i>)	Error! Bookmark not defined.

4.6.5	Kepuasan Pengguna Terhadap Variabel Ketepatan Waktu (<i>Timelines</i>)	Error!
	Bookmark not defined.	
4.6.6	Kepuasan Pengguna Terhadap Variabel Kepuasan (<i>Satisfaction</i>).....	Error! Bookmark not defined.
4.6.7	Kepuasan Pengguna Terhadap Kepercayaan (<i>Trust</i>)	Error! Bookmark not defined.
4.7	Analisis Regresi Linier Berganda	Error! Bookmark not defined.
4.7.1	Uji Parsial (Uji t).....	Error! Bookmark not defined.
4.7.2	Uji Simultan (Uji F)	Error! Bookmark not defined.
4.7.3	Koefisien Determinasi (R^2).....	Error! Bookmark not defined.
4.7.4	Persamaan Regresi Berganda.....	Error! Bookmark not defined.
4.7.5	Nilai Kepuasan.....	Error! Bookmark not defined.
4.8	Analisis Regresi Linier Sederhana.....	Error! Bookmark not defined.
4.9	Kesimpulan Hasil Olah Data.....	Error! Bookmark not defined.
4.9.1	Hasil Uji Validitas.....	Error! Bookmark not defined.
4.9.2	Hasil Uji Reabilitas	Error! Bookmark not defined.
4.9.3	Hasil dari Analisis Regresi Linier Berganda.....	Error! Bookmark not defined.
BAB 5	PENUTUP	Error! Bookmark not defined.
5.1	Kesimpulan	Error! Bookmark not defined.
5.2	Saran	Error! Bookmark not defined.
5.3	Rekomendasi.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN.....		

BAB 1

PENDAHULUAN

Bab ini berisi penjelasan umum mengenai tugas akhir yang dilakukan. Penjelasan tersebut meliputi latar belakang penelitian, identifikasi masalah, lingkup dan batasan tugas akhir, maksud dan tujuan tugas akhir, metodologi tugas akhir, langkah-langkah pengerjaan dan sistematika penulisan tugas akhir.

1.1 Latar Belakang

Teknologi Internet telah memberikan banyak kemudahan bagi penggunanya untuk bisa berkomunikasi dan menemukan berbagai informasi di dunia maya. Kehadiran Internet juga turut mempermudah manusia untuk mendapatkan informasi. Melalui mesin-mesin pencari yang banyak dikenal seperti “Google” atau “Yahoo” dapat ditemukan beragam informasi yang dibutuhkan sebanyak mungkin. Dengan demikian informasi mengalir bebas dan dapat diakses oleh user dimanapun dan kapanpun. Salah satu fungsi situs web adalah sebagai media promosi, situs web merupakan media komunikasi yang memiliki jangkauan luas tanpa ada batas waktu dan wilayah. Hal ini yang kemudian banyak dimanfaatkan perusahaan-perusahaan baik besar maupun kecil untuk menjadikan Internet sebagai alternatif media pemasaran maupun komunikasi. Cara yang paling banyak ditempuh oleh perusahaan untuk “mendunia” sekaligus sebagai sarana marketing adalah dengan membuat situs web perusahaan (*official website*). Dengan adanya situs web, organisasi memperkenalkan diri atau juga memasarkan produknya untuk mencapai target tertentu [FIT18].

Begitupun juga PT. Persib Bandung Bermartabat (PT PBB) dalam hal ini telah mengimplementasikan sistem informasi dalam bentuk *website* yang digunakan sebagai fasilitas atau media komunikasi dalam penyebaran informasi untuk supporter, penjualan tiket online, pendaftaran member Persib resmi, dll. Dengan adanya *website* ini juga, bisa menjadi identitas atau wadah resmi klub sepak bola untuk selalu *up to date* dalam memberitahukan informasi apapun mengenai klub tersebut. Dalam *website* tersebut berisi berbagai navigasi atau *menu-menu* pilihan yang berhubungan dengan aktivitas Persib mulai dari sejarah berdirinya Persib, profil pengurus, artikel yang berisi informasi mengenai kegiatan Persib, jadwal pertandingan, hasil pertandingan, penjualan tiket pertandingan, dan dokumentasi berisi kegiatan Persib.

Dalam penggunaannya Website Persib menghadapi beberapa kendala yang tentunya berdampak bagi pengguna sistem tersebut, salah satunya adalah anggota member Persib. Berdasarkan hasil temuan di lapangan, ternyata beberapa pengguna mengeluhkan masih menemukan kendala ketika mengakses layanan pembelian tiket pada halaman Website Persib. Masalah tersebut timbul dari adanya ketidaksesuaian salahsatu fitur perangkat lunak yang merupakan bagian dari sistem informasi, sehingga timbul rasa tidak percaya pada saat pembelian tiket *online* dikarenakan pada saat pembelian tiket *online* sering di temukan *error*.

Menyadari hal itu Website Persib harus mengetahui bagaimana kepuasan penggunanya, bahwa kepuasan pengguna mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepercayaan. Dikarenakan kepercayaan pengguna dapat timbul karena adanya dampak positif yang

diberikan oleh suatu perusahaan yang menimbulkan kepercayaan terhadap penggunanya. Oleh karena itu penulis akan melakukan suatu penelitian yang berjudul “PENGUKURAN KEPUASAN PENGGUNA WEBSITE PERSIB SERTA DAMPAKNYA TERHADAP KEPERCAYAAN MENGGUNAKAN MODEL END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)”.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan dari uraian latar belakang yang telah dipaparkan di atas, maka permasalahan yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Sering terjadi keluhan ketika pembelian tiket online.
2. Belum pernah di lakukan pengukuran.
3. Bagaimana kepuasan pengguna terhadap isi, akurasi, kemudahan, bentuk, dan ketepatan waktu?
4. Bagaimana dampak kepuasan pengguna terhadap kepercayaan website persib?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah sebuah kesimpulan kepuasan pengguna Website Persib dari sisi menu atau isi, akurasi, kemudahan, bentuk dan ketepatan waktu. Serta dampaknya terhadap kepercayaan pengguna website persib.

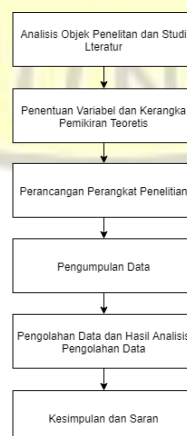
1.4 Lingkup Tugas Akhir

Dari permasalahan yang timbul maka penulis membatasi beberapa permasalahan diantaranya :

1. Objek penelitian adalah sistem pembelian tiket online Website Persib.
2. Fokus penelitian dilakukan terhadap anggota member Persib.
3. Analisis menggunakan model EUCS (*End User Computing Satisfaction*) yang terdiri dari lima komponen pengukuran kepuasan pengguna akhir yaitu terdiri dari isi (*content*), akurasi (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan (*ease of use*) dan ketepatan waktu (*timeliness*).
4. Pengolahan data penelitian menggunakan aplikasi IBM SPSS *for windows 25*.

1.5 Metodologi Tugas Akhir

Metodologi tugas akhir merupakan sekumpulan kegiatan untuk menyelidiki/ menyelesaikan suatu masalah atau tata cara/tahapan dalam melakukan sebuah penelitian. Metode penelitian pada penyusunan tugas akhir ini secara garis besar digambarkan dengan diagram alur pada gambar 1.1 :



Penentuan Variabel dan Kerangka Pemikiran Teoretis

Pada tahap ini menentukan variabel-variabel dan menggambarkan hubungan antar variabel (kerangka pemikiran teoretis) untuk kepuasan pengguna Website Persib

1. Perancangan Perangkat Penelitian

Pada tahap ini merancang penelitian kuantitatif yang digunakan untuk mengukur persepsi setiap variabel dan mendesain kuesioner dengan membuat pertanyaan berdasarkan variabel teramati dan memberikan skor untuk setiap pertanyaan yang telah dibuat, menentukan jumlah sampel yang akan digunakan sebagai responden.

Pengumpulan Data

Gambar 1.1 Metodologi Tugas Akhir

Penjelasan metodologi tugas akhir adalah sebagai berikut :

1. Analisis Objek Penelitian dan Studi Literatur

Pengumpulan data dengan cara mengumpulkan literatur, jurnal, paper dan bacaan-bacaan yang ada kaitannya dengan judul penelitian dan pengumpulan data pada objek penelitian dengan cara mengumpulkan fakta-fakta yang terjadi dan berkaitan dengan judul penelitian.

Pada tahap ini melakukan pengumpulan data dengan menyebarkan kuesioner kepada responden.

2. Pengolahan Data dan Analisis Hasil Pengolahan Data

Pada tahap ini melakukan pengolahan data dari data yang telah diperoleh seperti:

1. Deskripsi objek penelitian
2. Ststistik Deskriptif
3. Hasil Pengujian Data

3. Kesimpulan Hipotesis

Setelah dilakukan perhitungan ststistik, maka pada tahap ini akan diambil kesimpulan dan hipotesis.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan laporan tugas akhir dibuat secara jelas, ringkas dan padat, antara bab satu dengan bab yang lainnya saling berhubungan dan merupakan satu kesatuan dari suatu laporan. Sistematika penulisan pada laporan tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini berisi penjelasan umum mengenai tugas akhir yang dilakukan. Penjelasan tersebut meliputi latar belakang penelitian, identifikasi masalah, lingkup tugas akhir, tujuan tugas akhir, metodologi tugas akhir, langkah-langkah pengerjaan dan sistematika penulisan tugas akhir.

BAB 2 LANDASAN TEORI

Bab ini berisi teori-teori yang mendukung dan mendasari penulisan ini yaitu mengenai konsep yang diperlukan dalam penelitian. Dalam hal ini menurut teori yang berkaitan

dengan Website Persib, analisis tingkat kepuasan pengguna, end user computing satisfaction (EUCS), populasi dan sampel penelitian, teknik pengumpulan data, analisis regresi linear berganda serta analisis regresi linear sederhana.

BAB 3 SKEMA PENELITIAN

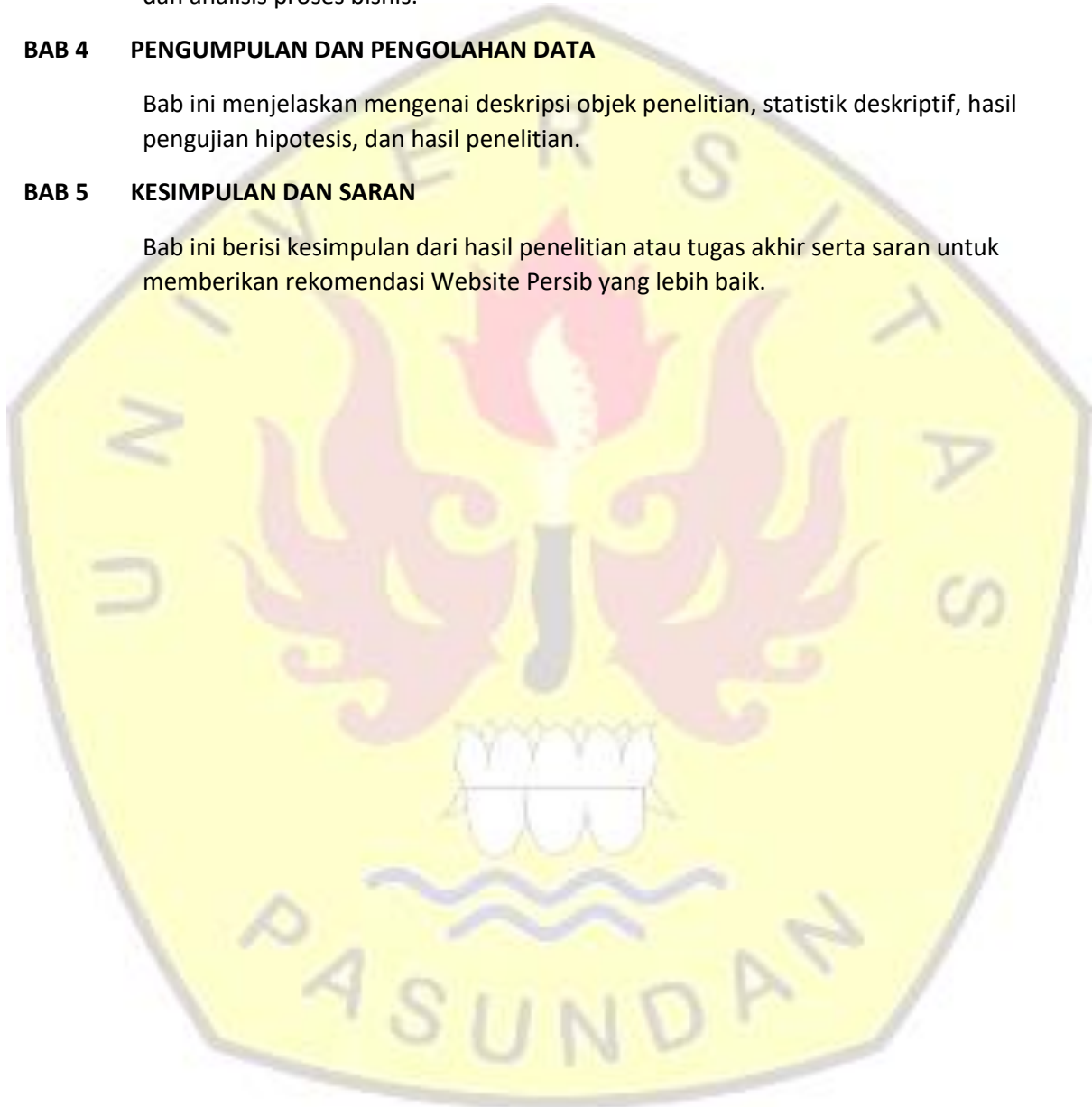
Bab ini memberikan penjelasan mengenai kerangka tugas akhir, peta analisis, analisis persoalan, analisis solusi, analisis konsep, kerangka pemikiran teoretis, objek penelitian, dan analisis proses bisnis.

BAB 4 PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Bab ini menjelaskan mengenai deskripsi objek penelitian, statistik deskriptif, hasil pengujian hipotesis, dan hasil penelitian.

BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian atau tugas akhir serta saran untuk memberikan rekomendasi Website Persib yang lebih baik.



DAFTAR PUSTAKA

- [DOL91] Doll, WH dkk. 1991. *The Measurement of End-User Computing Satisfaction: Theoretical and Methodological Issues*. MIS Quarterly. Vol. 12: 259.
- [EMR17] Emran, Ahmad Herviyani. 2017. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengunjung Website Papyrus Photo Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)*. Skripsi. Teknik Informatika. Fakultas Teknik. Universitas Pasundan.
- [FIT18] Fitriansyah, Ahmad dan Haris, Ibnu. *Penerapan Dimensi EUCS (End User Computing Satisfaction) Untuk Mengevaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Situs Web*. Jurnal. Universitas Universal. Batam.
- [JOG05] Jogiyanto. 2005. *Analisis dan Desain Sistem Informasi*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- [LAE16] Laely, N. 2016. *Analisis pengaruh kepercayaan dan harga terhadap loyalitas pelanggan dimediasi kepuasan pada pt. telkomsel di kota kediri*. Jurnal. Ilmu Ekonomi & Manajemen. Kediri.
- [NUR19] Nurfansyah, Mohamad Irfan. 2019. *Pengukuran Kepuasan Pengguna SIMAK Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Menggunakan Model End User Computing Satisfaction (EUCS)*. Skripsi. Teknik Informatika. Fakultas Teknik. Universitas Pasundan.
- [RIZ19] Rizqa, Dafa Ghaida. 2019. *Pengukuran Kepuasan Pengguna Website Akademik SMKN 7 Garut Serta Dampaknya Terhadap Kualitas Layanan Menggunakan End User Computing Satisfaction (EUCS)*. Skripsi. Teknik Informatika. Fakultas Teknik. Universitas Pasundan.
- [RUD14] Rudy, LJ. *Memulai Dengan Analisa Sebab Dan Akibat Menggunakan Diagram Fishbone*. 2014. 8 Januari 2019. <https://business.tutsplus.com/id/tutorials/what-is-the-definition-of-brainstorming--cms-27997>.
- [SEP16] Septiyani, Rifka Dwirestu. 2016. *Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Akhir Terhadap Sistem Informasi Terpadu UNPAS Dengan Menggunakan End User Computing Satisfaction (EUCS)*. Skripsi. Teknik Informatika. Fakultas Teknik. Universitas Pasundan.
- [SIM15] Simangunsong, Seprina. 2015. *Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan EUCS (End User Computing Satisfaction) (Studi Kasus: Aplikasi Pos Indonesia Online di Kantor Pos Cihapit)*. Skripsi. Teknik Informatika. Fakultas Teknik. Universitas Pasundan.
- [SUC17] Suci, Panggil Gita. 2017. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Assistium Menggunakan Pendekatan Model End User Computing Satisfaction (EUCS) (Studi Kasus: Unit Assessment Center Indonesia – PT. Telekomunikasi Indonesia)*. Skripsi. Teknik Informatika. Fakultas Teknik. Universitas Pasundan.
- [SUG10] Sugiyono. 2010. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- [SUG12] Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- [SYL17] Sylviana, Eva. 2017. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengunjung Website "Manchester City Supporter Club Indonesia" Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)*. Skripsi. Teknik Informatika. Fakultas Teknik. Universitas Pasundan.

